



**ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ**  
**KALİTE EL KİTABI**



**ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ**  
**KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	25.03.2022
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa No	2/21

**İÇİNDEKİLER**

1. AMAÇ VE KAPSAM.....	4
2. ORGANİZASYON YAPISI .....	4
2.1. Üniversitesinin organizasyon şeması.....	5
3. HAKKIMIZDA.....	6
3.1. Ardaahan Üniversitesi Tarihçesi .....	6
4. ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ KALİTE POLİTİKASI .....	7
4.1. Tanımlar.....	7
5. YÖNETİM .....	8
5.1. Yönetim Taahhüdü .....	8
5.2. Misyon ve Vizyon .....	8
5.2.1. Misyon .....	9
5.2.2. Vizyon .....	9
5.3. Kalite Politikamız .....	10
5.4. Temel Değerlerimiz.....	11
5.5. Amaç, Hedefler ve İyileştirme.....	11
6. KAYNAK GEREKSİNİMLERİ VE ÖNCELİKLENDİRME .....	12
6.1. Kaynak Tahsisi.....	12

<b>Hazırlayan</b> Kalite Temsilcisi	<b>Onaylayan</b> Rektör
--	----------------------------



**ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ**  
**KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	25.03.2022
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa No	3/21

6.2.	Çalışanlar .....	13
6.3.	İnsan Kaynakları Planlaması.....	14
6.3.1.	Akademik Personel .....	15
6.3.2.	İdari Personel.....	15
6.4.	Kaynaklar ve İş Birliği Yapılan Kurum ve Kuruluşlar .....	15
6.5.	Tesis Yönetimi.....	15
6.6.	Destek Hizmetleri .....	16
7.	EĞİTİM-ÖĞRETİM VE ARAŞTIRMAYI DESTEKLEYEN BİLGİ KAYNAKLARININ YÖNETİMİ .....	16
7.1.	Süreçler.....	17
7.2.	Eğitim-Öğretim .....	17
7.3.	Araştırma .....	18
7.4.	Hizmet.....	18
8.	KALİTE İYİLEŞTİRME.....	19
8.1.	Kalite Kültürü .....	19
8.2.	Sistem .....	19
8.3.	İzlenecek Kalite Göstergeleri .....	20
9.	YÖNETİM BİLGİ SİSTEMİ .....	21
10.	KAMUOYUNU BİLGİLENDİRME .....	21

<b>Hazırlayan</b> Kalite Temsilcisi	<b>Onaylayan</b> Rektör
--	----------------------------



## ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	25.03.2022
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa No	4/21

### 1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu belge Ardahan Üniversitesi'nde yürütülmekte olan Kalite Güvencesi Çalışmalarının temel ilke ve standartlarına ilişkin politikalarını kapsar. Üniversitenin Stratejik Planı'ndaki amaç ve hedefler dikkate alınarak oluşturulan bu standartlar kurumun vizyonuna ulaşmasında temel ölçüt olacaktır. Ayrıca, kurumun kalite yönetim performansı da bu standartlar temel alınarak değerlendirilecektir.

### 2. ORGANİZASYON YAPISI

Organizasyon Yapısı, kurum içinde farklı birimlerin ve yapıların yönetim işlevlerini yerine getirirken aralarında nasıl bir iletişim sistemi olduğunu, karar verme, danışma, onaylama ve izleme süreçlerini açıklar niteliktedir. Kararlar gerekçelendirilir ve kayıt altına alınır.

Öğrencilerin gereksinimlerine göre tasarlanmış standart bir eğitim öğretim programının yanı sıra; uluslararası eğitim iş birliklerinin de yürütülmesini sağlamak üzere, eğitim öğretim faaliyetlerine katılan farklı birimler arasında iletişim, iş birliği ve eş güdüm vardır.

Eğitim öğretim faaliyetleri arasındaki ilişki ve eş güdüm ilgili birim liderlerinin iletişimi ile güçlendirilir ve desteklenir.

İş birliği ve eş güdümü sağlamak için ortak toplantılar, kurul-komisyon çalışmaları gerçekleştirilir ve bu çalışmalar ulusal ve uluslararası platformlarda paylaşılarak görünürlüğü sağlanır.

**Hazırlayan**

Kalite Temsilcisi

**Onaylayan**

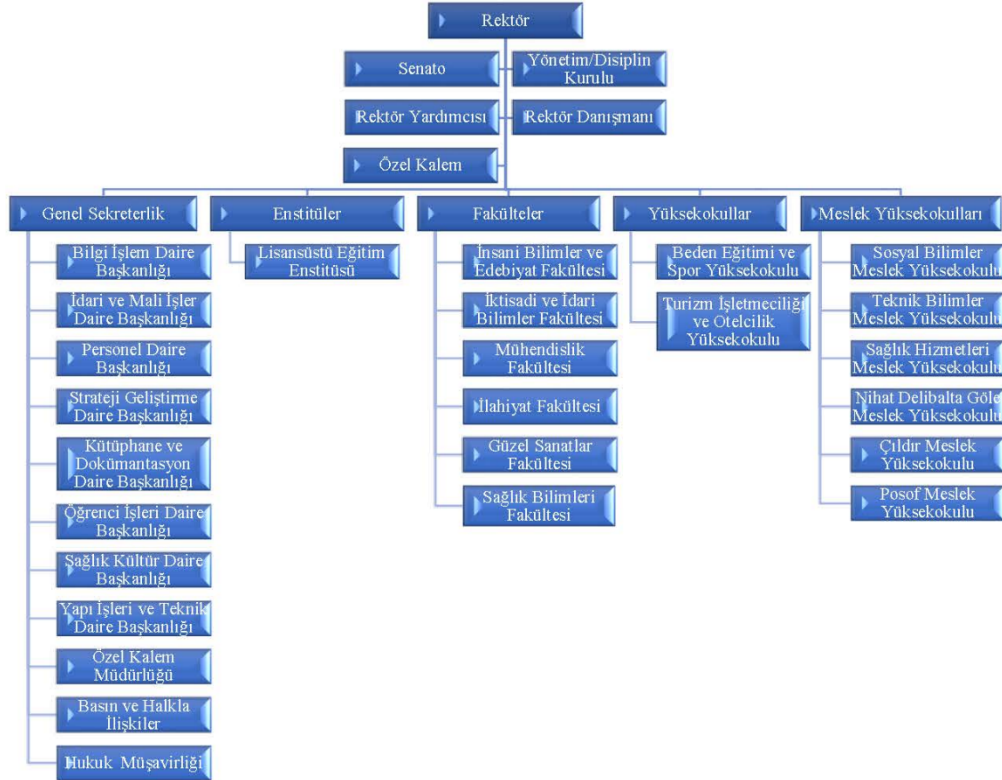
Rektör



## ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	25.03.2022
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa No	5/21

### 2.1. Üniversitesinin organizasyon şeması



**Hazırlayan**

Kalite Temsilcisi

**Onaylayan**

Rektör



## ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	25.03.2022
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa No	6/21

### 3. HAKKIMIZDA

#### 3.1. Ardahan Üniversitesi Tarihçesi

Ardahan Üniversitesi Kafkas Üniversitesi'ne bağlı Ardahan Meslek Yüksekokulu olarak faaliyetini sürdürürken Türkiye Büyük Millet Meclisi'nin 22 Mayıs 2008 tarihinde kabul ettiği 5765 sayılı Kanun ile kurulmuştur. Üniversite; 6 Fakülte, 2 Yüksekokul, 6 Meslek Yüksekokulu, 1 Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, biri Merkezi Araştırma Laboratuvarı olmak üzere 12 Araştırma ve Uygulama Merkezi ile 2013 yılından beri Yenisey Yerleşkesi, Göle, Posof ve Çıldır'da eğitim-öğretim hizmeti sunmaktadır. Şehir merkezinde Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi binası yer almaktadır.

Türkiye'nin Kafkaslara açılan kapısı konumundaki Ardahan, uluslararası enerji ve ulaşım koridorunda bulunması nedeniyle son derece kritik bir öneme haizdir. Bakü-Tiflis-Ceyhan (BTC) ve Trans Anadolu Doğalgaz Boru Hattı Projesi (TANAP) gibi iki uluslararası enerji hattının Türkiye'ye giriş noktası Ardahan'dadır. Gürcistan'a açılan Türkgözü ve Çıldır-Aktaş sınır kapılarının yanı sıra, Çin'den Londra'ya kadar uzanacak olan Bakü-Tiflis-Kars (BTK) demir İpek Yolu sınır kapısı da Ardahan il sınırındadır. Yapımı devam eden ve sınır kapılarına giden yollar üzerinde bulunan Aşık Şenlik ve Ilgar tünelleri, projesi programa alınan ve Ardahan'ı Karadeniz bölgesine bağlayacak olan Sahara tünelinin tamamlanması ile Ardahan; Karadeniz, Doğu Anadolu ve Kafkasların ulaşım aksında çok önemli bir konuma gelecektir. Ardahan, halihazırda sahip olduğu zengin sarıçam ormanları, bitki örtüsü, tarihi ve doğal güzellikleri ile önemli değerlere sahiptir. İl genelinde mera oranı %39 olup Türkiye ortalamasının dört katı düzeyindedir. Organik tarım ve hayvancılık ürünlerinin (kaz, kaşar, et, süt, arı ürünleri) üretimi bakımından çok uygun şartlara sahiptir. Posof ilçesi Kafkas arı ırkının gen merkezi olup bu anlamda Türkiye'deki tek izole bölgedir. Yalnızçam Kayak Merkezi, modern bir telesiyej hattına sahiptir ve bu merkez önümüzdeki yıllarda,

<b>Hazırlayan</b> Kalite Temsilcisi	<b>Onaylayan</b> Rektör
--	----------------------------



## ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	25.03.2022
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa No	7/21

konaklama imkânlarının artması ile birlikte kış sporları bakımından çekim merkezi olacaktır. Yaklaşık 2000 metre rakımda bulunan Ardaahan, sanayi tesislerinin bulunmaması ve sahip olduğu ormanları nedeniyle havası en temiz illerimiz arasındadır. Bu nedenle sporcuların yüksek irtifa kampları için son derece elverişlidir. Çıldır Gölü, Şeytan Kalesi gibi tarihi ve doğal zenginlikleri turizm açısından çok değerlidir. Ardaahan ili kadim kültürlerin kavşak noktasında bulunması nedeniyle halk edebiyatı ve aşıklık geleneğinin önemli bir merkezidir.

Üniversitemiz ana kampüsü olan Yenisey yerleşkesinde 2013 yılından beri hizmet vermektedir. 1500 dekar alanda kurulu Yenisey yerleşkesinde Rektörlük, İnsani Bilimler ve Edebiyat Fakültesi, Mühendislik Fakültesi, Güzel Sanatlar Fakültesi, İlahiyat Fakültesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu ile Merkezi Araştırma Laboratuvarı, Aşık Şenlik Kültür Merkezi ve Öğrenci Yaşam Merkezi yer almaktadır. Yerleşkede ayrıca cami, anaokulu-kreş, spor tesisleri, Konukevi ve üniversite lojmanları bulunmaktadır. Şehir merkezinde Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (ARÜSEM) ve TÖMER yer almaktadır. Ayrıca ilçelerde Nihat Delibalta Göle Meslek Yüksekokulu, Çıldır Meslek Yüksekokulu ve Posof Meslek Yüksekokulu faaliyet göstermektedir. Yukarıda belirtilen kapalı alanlar yaklaşık olarak 147.853 m<sup>2</sup> alan kaplamaktadır.

#### 4. ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ KALİTE POLİTİKASI

##### 4.1. Tanımlar

**Üst Yönetim:** Rektör, rektör yardımcıları, dekanlar, yüksekokul müdürleri, meslek yüksekokulu müdürleri, enstitü müdürleri ve genel sekreterdir.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Temsilcisi	<b>Onaylayan</b> Rektör
--	----------------------------



## ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	25.03.2022
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa No	8/21

**Yönetici:** Akademik ve idari birimlerin üst yöneticileridir.

**Lider:** Belirli bir konuda uzmanlığı veya yaratıcı özelliği ile tanınmış, kalite faaliyetlerinde öncülük eden kişilerdir.

**Yönetim bilgi sistemi:** Bir örgüt içerisinde enformasyonu toplayan, dönüştüren ve yayan kaynaklar, kurallar ve çalışanlardan oluşan bir bütündür. Ortak bir veri tabanını kullanarak karar süreçlerine bilgi sağlar.

**İş tanımı:** Bir iş ile ilgili tüm görev, yetki ve sorumluluklar, raporlama ilişkileri, iş koşulları ile o işi yapmak için gerekli eğitim, beceri ve kişilik gibi niteliklerin tanımıdır.

### 5. YÖNETİM

#### 5.1. Yönetim Taahhüdü

Üniversitemiz Yönetimi Kalite Yönetim Sistemi (KYS)'nin oluşturulması, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi konularındaki taahhütlerine dair kanıtları şu yollarla sağlamaktadır:

- Öğrenim koşulları ile birincil ve ikincil mevzuat şartlarının yerine getirilmesinin önemini iç ve dış paydaşlara ileterek,
- Kalite politikasını oluşturarak,
- Kalite hedeflerinin oluşturulmasını güvence altına alarak,
- Kalite eylem planı oluşturarak,
- Kalite Komisyonunu yılda en az dört defa toplayarak,
- Kaynakların mevcudiyetini güvence altına alarak.

#### 5.2. Misyon ve Vizyon

Kurumun çalışanların ve birim liderlerinin katılımıyla oluşturulmuş bir misyonu ve vizyonu vardır.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Temsilcisi	<b>Onaylayan</b> Rektör
--	----------------------------





## ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	25.03.2022
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa No	9/21

### 5.2.1. Misyon

Ardahan Üniversitesi ülkemizin Kafkasya, Orta Asya ve Uzak Doğu'ya açılan bilim kapısı olmayı, kendi doğusundaki bu geniş coğrafyanın potansiyelini ve ihtiyaçlarını gözeterek bilimsel faaliyetler yapmayı, iş birlikleri geliştirmeyi ve bu coğrafyadan bilim insanları ve öğrenciler için bir eğitim, öğretim ve araştırma merkezi olmayı ve bölgesel kalkınmada bulunduğu coğrafyanın ufku olmayı misyon edinmiştir.

### 5.2.2. Vizyon

Ardahan Üniversitesi; evrensel düzeyde bilgi üretmek, ürettiği bilgiyi paylaşmak ve iş birliği yapmak; bulunduğu coğrafyanın ekonomik, sosyal, kültürel ve teknolojik yönden kalkınması ve ilerlemesi için öncülük etmek ve bu amaçlar doğrultusunda bilimsel faaliyetler yapmayı temel vizyon olarak kabul eder.

Bu misyon ve vizyon, durum faaliyetlerini izlemek ve yönetmekle görevli üst makam tarafından onaylanmıştır.

**Hazırlayan**

Kalite Temsilcisi

**Onaylayan**

Rektör

	<b>ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ</b> <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	25.03.2022
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa No	10/21

### 5.3. Kalite Politikamız



Kalite politikası Yüksek Öğretim Kalite Kurulu ilkelerine uygun olarak oluşturulmuştur.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Temsilcisi	<b>Onaylayan</b> Rektör
--	----------------------------



## ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	25.03.2022
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa No	11/21

### 5.4. Temel Değerlerimiz

- Açık düşüncelilik
- Çağdaşlık
- Yaratıcılık
- Katılımcılık
- Şeffaflık
- Yenilikçilik
- Akılcılık
- Çevrecilik
- İnsan Haklarına Saygı
- Toplumsal Sorunlara Duyarlılık

### 5.5. Amaç, Hedefler ve İyileştirme

Tüm birimler;

- Kurumun misyon ve vizyonu ile uyumlu olacak şekilde stratejik amaç ve hedeflerini, bu amaç ve hedeflere ulaşmak için yapılması gereken faaliyetleri planlar ve yürütür.
- Yürütülen faaliyetlerin hedeflere ve amaçlara ulaşmadaki etkinliğini objektif verilere dayanarak değerlendirir ve günceller.
- Sağlanan iyileşme ve gelişmenin devamlı ve sürdürülebilir olduğunu belirlediği performans göstergeleriyle izler.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Temsilcisi	<b>Onaylayan</b> Rektör
--	----------------------------

	<b>ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ</b> <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	25.03.2022
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa No	12/21

## 6. KAYNAK GEREKSİNİMLERİ VE ÖNCELİKLENDİRME

Üst yönetim, birimlerde yürütülen eğitim, öğretim, araştırma ve hizmet faaliyetlerinde amaç ve hedeflere uyumlu gelişmenin ve kalite gelişiminin sağlanabilmesi için gerekli olan tesis, altyapı, araç-gereç, kadro ve kaynak gereksinimlerini belirlemek üzere bu birim liderleri ile iletişim içindedir.

Öncelikler, üst yönetim ve liderlerin katılımı ile kurumun misyon ve vizyonu, amaç ve hedefleri doğrultusunda belirlenir.

### 6.1. Kaynak Tahsisi

Üst yönetim, öncelikler doğrultusunda faaliyetlerin yürütülmesi ve kalite gelişiminin sağlanması için gerekli kaynakları tahsis eder.

Üniversitenin sahip olduğu mali kaynaklar her yıl Merkezi Yönetim Bütçe Kanunu ile verilen hazine yardımları ve özel gelirlerden oluşmaktadır. 2018 yılı sonuna doğru kurulan Döner Sermaye İşletmesi 2019 yılı itibariyle gelir getirici faaliyetlerine başlamış, 2020 yılında da bu faaliyetlerine devam etmiştir. Mali kaynakların kullanımı ve yönetiminde verimlilik ve etkinlik esas alınmakta ve 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile Bütçe Kanunu hükümleri eksiksiz yerine getirilmektedir. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından kaynakların etkin, ekonomik ve verimli kullanımı ile bütçenin dağıtımı, kullanımı ve kontrolü ile ilgili konularda harcama birimlerine her türlü bilgi ve teknik desteği vermekte ve danışmanlık hizmeti sunulmaktadır.

Taşınır ve taşınmaz kaynakların yönetimi 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu uyarınca çıkarılan “Taşınır Mal Yönetmeliği ve “Kamu İdarelerine Ait Taşınmazların Kaydına İlişkin Yönetmelik” hükümleri çerçevesinde yürütülmektedir.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Temsilcisi	<b>Onaylayan</b> Rektör
--	----------------------------



## ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	25.03.2022
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa No	13/21

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından Hazine ve Maliye Bakanlığının Taşınır Kayıt Yönetim Sistemi (TKYS) kullanılarak taşınır kayıtları tutulmakta olup taşınmaz malların kaydı ise Bütünleşik Kamu Mali Yönetim Sistemi'nde (BKMYS) mevcuttur. Taşınmazların etkin ve verimli kullanımına özen gösterilmektedir. Binaların büyük bir çoğunluğu eğitim-öğretim alanları olarak kullanılmakta olup, akademik ve idari personelin çalışma koşulları ortalama normların üstündedir. Arazi üzerindeki yeşil alanların korunmasına özen gösterilerek bakımları düzenli olarak yapılmaktadır. Binaların büyük bakım ve onarımları eksiksiz olarak yerine getirilmektedir. Üniversitemiz tasarrufunda bulunan taşınmazlardan kiraya verilenlerin yönetimi, kiralanması, kira gelirlerinin tahsilatı ve takip işlemleri 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu hükümleri doğrultusunda yerine getirilmektedir.

### 6.2. Çalışanlar

Çalışanların görev, yetki ve sorumlulukları ilgili mevzuatlara göre uygulanır. İnsan kaynakları yönetiminde 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 2914 sayılı Yüksek Öğretim Personel Kanunu, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ile 4857 Sayılı İş Kanunu hükümleri uygulanmaktadır.

Üniversitemizde hedeflere ulaşılması amacıyla personelin kurumsal aidiyetlerini geliştirecek sosyal, kültürel ve akademik birçok çalışma gerçekleştirilmektedir. Liyakat esasına dikkat edilmekte ve personelin özlük haklarının korunmasına azami özen gösterilmektedir. Özellikle akademik personelin bilimsel gelişmelerini ve performans puanlarını izlemek üzere ÜBYS içerisinde yer alan Akademik Performans Bilgi Sistemi kullanılmaktadır.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Temsilcisi	<b>Onaylayan</b> Rektör
--	----------------------------



## ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	25.03.2022
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa No	14/21

İdari ve destek hizmetleri sunan personel için görevde yükselme sınavları gerçekleştirilmektedir. Bu sınavlarda tüm idari personelin katılımını sağlayacak şeffaf ve demokratik süreçler işletilerek, mevcut personelin alanlarına göre mesleki ve mevzuat bilgi eksiklerini gidermeye yönelik hizmet içi eğitim çalışmaları yapılmaktadır. Göreve yeni başlayan idari personel için Aday Memur Eğitimleri ve izleme süreçleri yasa ve yönetmeliklere uygun şekilde yerine getirilmektedir. Üniversitemizin nitelikli idari personel ihtiyacının korunması ve personel açığının önüne geçilebilmesi için 2019 yılında senato kararı ile yürürlüğe giren “Ardahan Üniversitesinden Diğer Kamu Kuruluşlarına Naklen Geçmek İsteyen İdari Personele Muvafakat Verilmesine İlişkin Usul ve Esaslar” çerçevesinde işlem yapılmaktadır.

Kurumda çalışanların atama yükseltme ve kurum içi/dışı görevlendirmelerinde kriterler belirlenir ve yetkili organlarca onaylanır.

Çalışanlar konularında yetkindir. Yetkinliklerini devam ettirebilmesi için eğitim ihtiyaçları tespit edilerek gerekli eğitim olanakları sağlanır. Farklı görevler için yetkilendirme kişinin yetkinlikleri ve nitelikleri esas alınarak yapılır.

Çalışanların memnuniyet değerlendirme ölçütleri belirlenerek, memnuniyet göstergelerine göre iyileştirme ve geliştirme çalışmaları yapılır. Sonuçlar çalışanlar ile paylaşılır.

### 6.3. İnsan Kaynakları Planlaması

Birimlerin stratejik plana göre belirlenmiş gelecekteki faaliyetlerini yürütecek personelin planlaması yapılır. Personel planlamasında birimlerde stratejik plana bağlı olarak oluşabilecek değişiklikler ve iş yükleri esas alınır.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Temsilcisi	<b>Onaylayan</b> Rektör
--	----------------------------



## ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK-01
İlk Yayın Tarihi	25.03.2022
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa No	15/21

Planlamaya destek olmak amacıyla çalışanlara ilişkin tüm bilgilerin ve görev tanımlarının yer aldığı kişisel dosyalarının ilgili idari birimlerde bulundurulması sağlanır. Bunun için bir sistem kurulur.

### 6.3.1. Akademik Personel

Eğitim öğretim ve araştırmadan sorumlu personel öğretme ve araştırma yapma becerisine sahiptir. Bu beceriler gerekli kaynaklar ve eğitimlerle desteklenir.

### 6.3.2. İdari Personel

Açık kadrolara atanacak idari personel, iş tanımlarında belirlenen niteliklere göre değerlendirilir ve görevlendirilir. İdari personelin yaptığı görevin özelliklerini güçlendirici önlemler alınır.

### 6.4. Kaynaklar ve İş Birliği Yapılan Kurum ve Kuruluşlar

Misyonuna, amaç ve hedeflerine, kurumsal ilkelerine uygun olmak kaydıyla gerektiği hallerde dış paydaşlarla ulusal ve uluslararası iş birliği üst yönetim tarafından planlanır ve yapılır.

### 6.5. Tesis Yönetimi

Kurumun misyonu gereği yerine getirmesi gereken hizmetlerin niteliğini ve kalitesini etkileyen en önemli unsurlardan biri, bu hizmetlerin sunumu sırasında kullanılan mekanlar, araç-gereç ve malzemelerin niteliğidir. Bunların niteliği, çalışanların ve öğrencilerin her türlü güvenliğini yakından ilgilendirir. Kurum gerekli planları yapar ve uygular. Bu planların hazırlanabilmesi için öncelikle envanter çalışması yapılır ve tüm

<b>Hazırlayan</b> Kalite Temsilcisi	<b>Onaylayan</b> Rektör
--	----------------------------

	<b>ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ</b> <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	25.03.2022
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa No	16/21

tesis ve ekipmanlar kayıt altına alınır. Kayıt sistemi envanteri yapılan tesis ve ekipmanların izlenebilir olmasını sağlar.

#### 6.6. Destek Hizmetleri

Kurum dışından tedarik edilen hizmetlerden ve hizmetlerin kalitesine yönelik denetim ve güvence çalışmalarından, hizmeti yaptıran ve hizmetten faydalanan harcama birimleri birinci derecede sorumludur. Alınan hizmetlerin uygunluğu ve kalitesi ilgili birimlerce hazırlanan muayene kabul komisyon tutanakları veya hakkeci raporları ile yerine getirilmektedir. Mal veya hizmet alınmadan önce şartnameler hazırlanmakta ve bu şartnamelerde kurum ihtiyaçlarına dönük hizmet beklentileri açıkça ifade edilmekte, iş tanımları verilerek açıklamalara uygun sözleşmeler düzenlenmektedir. Bu kapsamda oluşturulmuş kural ve süreçleri ihlal eden idari ve/veya destek hizmetleri tedarikçileri ve çalışanları için ilgili sözleşme ve mevzuatında yer alan farklı derecelerdeki yaptırımlardan (para cezası, sözleşme feshi vb.) biri veya birden fazlası uygulanmaktadır.

Planların uygulama öncelikleri, yaklaşık maliyetleri ve kaynak tahsisi birim sorumluları ve üst yönetimin birlikte kararı ile belirlenir.

#### 7. EĞİTİM-ÖĞRETİM VE ARAŞTIRMAYI DESTEKLEYEN BİLGİ KAYNAKLARININ YÖNETİMİ

Kurum, öğrenci merkezli eğitim-öğretim anlayışını benimseyerek, öğrencinin öğrenmesini desteklemek üzere gerekli kaynakların yeterliliğini ve programlara uygunluğunu güvence altına alır. Öğretimden sorumlu öğretim elemanlarının yanında öğrenciler de üniversite tarafından sağlanan ve öğrenimlerine katkıda bulunacak

<b>Hazırlayan</b> Kalite Temsilcisi	<b>Onaylayan</b> Rektör
--	----------------------------



	<b>ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ</b> <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	25.03.2022
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa No	17/21

kaynaklara başvururlar. Bu kaynaklar, kütüphaneler, bilgisayar ve internet erişim olanakları, akademik danışmanları ve rehberlerdir.

Kurum, kütüphanelerinde, birimlerinde bulundurulmuş bilgi kaynaklarını ve internet erişim kapasitesini öğrenci ve araştırmacı ihtiyaçlarına ve beklentilerine uygun olarak düzenler ve öğrencilerin erişimine hazır olarak hizmete sunar. Kurum, öğrenme ve araştırmaya yönelik kaynakları düzenli olarak izler, gözden geçirir ve iyileştirir.

### 7.1. Süreçler

Eğitim-öğretim, araştırma ve hizmet faaliyetleri ile ilgili temel süreçler, keyfi uygulamalara yer bırakmayacak şekilde ve her birimde, her zaman, her çalışan tarafından standart bir yöntemle yerine getirilmesini sağlamak amacıyla tanımlanır ve yönetilir. Bu standart yöntemle genel kurallar, ilkeler, gerekli kayıt işlemleri ve sorumlular tanımlanır.

### 7.2. Eğitim-Öğretim

Ders programlarının oluşturulması, güncellenmesi, onaylanması ve yürütülmesi süreçleri öğrenci merkezli olmak kaydıyla belirlenir, ilgili kurulların onayından geçtikten sonra uygulanır. Süreçlerin tanımlanmasında öğrenim çıktıları ve ihtiyaçları, öğrenim kaynakları, öğrenci başarı düzeyi ve gelişimini izleme usulleri göz önüne alınır.

Öğrenci kayıt, kayıt yenileme ve ders seçme süreçleri öğrencilerin beklentilerine uygun olarak yüz yüze ve online yapabilme olanakları belirlenir ve yönetilir.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Temsilcisi	<b>Onaylayan</b> Rektör
--	----------------------------

	<b>ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ</b> <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	25.03.2022
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa No	18/21

Öğrenci başarısını ölçme ve değerlendirme süreçleri çağdaş ve uluslararası geçerli ilkelere göre tutarlı biçimde uygulanan yazılı ölçüt, düzenleme ve prosedürlere göre belirlenir ve yönetilir.

Öğrenci mezuniyet, ilişik kesme, belge düzenleme süreçleri Ardahan Üniversitesi Ön lisans-lisans ve lisansüstü yönetmeliği ile Yükseköğretim Kurumları Öğrenci Yönetmeliğine göre belirlenir ve yönetilir.

### **7.3. Araştırma**

Araştırmaların planlanması, desteklenmesi, gerçekleştirilmesi ve izlenmesi süreçleri belirlenir ve yönetilir. Bu süreçlerde kaynakların etkili ve verimli kullanımı göz önünde bulundurulur.

Araştırma faaliyetleri, Ardahan Üniversitesi Proje Geliştirme ve Koordinasyon Ofisi ile Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü (BAP) aracılığıyla yürütülür.

### **7.4. Hizmet**

Öğrencilere, çalışanlara ve topluma verilen hizmetler ile ilgili süreçler ilgili birimler tarafından belirlenir ve yönetilir.

Süreç performansı ilgili birimin idarecileri tarafından izlenir. Gerekğinde iyileştirme faaliyetleri yapılır. Yapılan iyileştirme faaliyetlerinde kalite iyileştirme ve geliştirme temel ilkeleri kullanılır.

Bu süreçlerin iyileştirilmesinde ve geliştirilmesinde iç ve dış paydaşların beklentileri ve görüşleri dikkate alınır.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Temsilcisi	<b>Onaylayan</b> Rektör
--	----------------------------

	<b>ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ</b> <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	25.03.2022
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa No	19/21

## 8. KALİTE İYİLEŞTİRME

Kurum Kalite Komisyonu, kalite kültürünü geliştirme, sürdürülebilir kılma ve kaliteyi iyileştirme faaliyetlerinin devamlılığını sağlar. Kalite iyileştirme faaliyetleri Ardahan Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü'nün ilgili komisyon ve alt çalışma gruplarının yaptıkları toplantılar ve çalışmalarla sağlanır.

### 8.1. Kalite Kültürü

Kurum, kalite iyileştirme çalışmalarını tüm birimlerde ve tüm çalışanları tarafından yürütülmesi gereken bir faaliyet olarak kabul eder. Üst yöneticilerin ve diğer yöneticilerin liderliğinde üniversitede kalite kültürünün yaygınlaştırılması için çaba gösterilir. Bu amaçla, çalışanların ve öğrencilerin kalite yönetimi, kalite iyileştirme konularında bilgi sahibi olması için kurum içi eğitimler düzenlenir, incelemeler yapılır.

Çalışanların kalite iyileştirme çalışmalarına katılımı desteklenir ve teşvik edilir.

### 8.2. Sistem

Ardahan Üniversitesi'nde Kalite Yönetimi uygulamalarının temelini Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) anlayışı oluşturmaktadır. PUKÖ döngüsü çerçevesinde;

Tüm iyileştirme faaliyetleri ilgili birimlerce planlanır ve yürütülür. Bu planlarda, mevcut durumdaki veri ve bilgiler değerlendirilerek, faaliyet sonrasında varılmak istenen noktayla ilgili hedefler belirlenir.

İyileştirme önerileri, altta yatan sorunu bulmaya yönelik analizlerin sonuçlarına dayandırılır. Bu analizler güncel bilgi ve yöntemlerden faydalanarak yapılır. Planlanan iyileştirme ilgili birimlerden başlatılır, uygulama sonuçları iyileştirme öncesi durumlar

<b>Hazırlayan</b> Kalite Temsilcisi	<b>Onaylayan</b> Rektör
--	----------------------------

	<b>ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ</b> <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	25.03.2022
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa No	20/21

ile karşılaştırılır. Öngörülen hedefe ulaşma durumu değerlendirilir. Bu sağlanamadıysa gerekli önlemler alınır, güncelleştirmeler yeniden gözden geçirilir.

İyileştirici uygulamanın beklenen faydayı sağladığı görüldüğünde, uygulama yaygınlaştırılır, kurumsallaştırılır.

Aralıklı olarak veriler tekrar değerlendirilerek sağlanan iyileşmenin sürdürülebilir bir etki yaratıp yaratmadığı izlenir.

Yapılan tüm süreç ve sistem değişiklikleri, yukarıda belirtilen temel adımlar izlenerek ve kayıt altına alınarak yapılır.

### 8.3. İzlenecek Kalite Göstergeleri

Kurumda, bunlarla kısıtlı kalmamak kaydıyla, aşağıdaki alanlarda performans göstergeleri izlenir:

- Öğrencilerin Gelişimi ve Başarısı
- Ulusal ve Uluslararası Eğitim İş Birliği Anlaşmaları Sayısı ve Niteliği,
- Uluslararası Öğrenci Sayısı ve Niteliği,
- Uluslararası Öğretim Elemanı Sayısı ve Niteliği,
- Çift Dal ve Ortak Diploma Verilen Program Sayısı ve Niteliği,
- Mezunların İstihdamı ve Nitelikleri,
- Öğretim Programlarının Değerlendirilmesi
- Proje ve araştırmaların sayısı
- Öğrenci Memnuniyeti,
- Çalışan Memnuniyeti

İzlenen performans göstergelerine ait veriler yetkin kişilerce değerlendirilir ve analiz edilir.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Temsilcisi	<b>Onaylayan</b> Rektör
--	----------------------------

	<b>ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ</b> <b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	25.03.2022
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa No	21/21

## 9. YÖNETİM BİLGİ SİSTEMİ

Kurumda bir bilgi yönetim sistemi uygulanır. Kurumda, yönetim faaliyetleri, karar verme ve öncelik belirleme süreçleri yönetim bilgi sistemi ile desteklenir. Yönetim bilgi sistemi kurumun temel performans göstergelerinin izlenmesine ilişkin bilgileri sağlar.

Karar verme ve öncelik belirleme süreçlerinde yöneticilerin ne tip bilgiye ihtiyaç duyduğu, bu bilginin üretilebilmesi için hangi verilerin toplanması gerektiğine yönetici ve ilgili daire başkanlıkları ve alt çalışma grupları ile karar verirler.

Kurumun, kayıtların tutulmasından sorumlu birimleri, yöneticilerin ve liderlerin karar verme ve öncelik belirleme süreçlerini destekleyecek veri ve bilgiyi sağlamak için iş birliği yapar. İhtiyaç duyulan veri ve bilgi ilgili taraflara bildirilir.

## 10. KAMUOYUNU BİLGİLENDİRME

Kurum düzenli olarak eğitim öğretim, araştırma, sunduğu hizmetler ve bu hizmetlerin performansını ilgili birimler aracılığıyla belirleyerek, güncel, tarafsız ve objektif, nicel ve nitel bilgiyi, bilgi yönetim sistemi veya web sitesi üzerinden yayınlamaktadır. Bu şekilde kamuoyunun yayınlanan bilgilere erişebilmesini güvence altına alınır.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Temsilcisi	<b>Onaylayan</b> Rektör
--	----------------------------